

# **TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI SELASAR SUNARYO ART SPACE**

## **PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti  
Penyusunan Proyek Akhir pada  
Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :  
**M. BILMAR HAREL**  
**201721908**

**PROGRAM STUDI**  
**MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**  
**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI SELASAR SUNARYO ART  
SPACE**

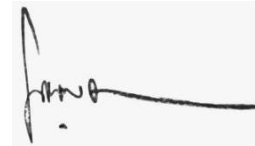
NAMA : M . Bilmar Harel  
NIM : 201721908  
PROGRAM STUDI : M anajemen Pengaturan Perjalanan  
JURUSAN : Perjalanan

Pembimbing I,



SIRENIA LUCIA WANGSANEGARA, Dra., MM., CHE  
NIP: 9990310671

Pembimbing II,



Drs. LINANDAR TANUWIJAYA, MM. Par  
\_NIP: 196306231992031001

Bandung, ... Maret 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc

NIP. 19710506 199803 1001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan Proyek Akhir ini kepada :

### **Diri Sendiri**

Atas kerja keras dan usaha pantang menyerah dalam menyusun Proyek Akhir ini.

### **Keluarga**

Bagi kedua orang tua, dan adik yang selalu mendukung baik itu dalam bentuk moril maupun materil dan mendoakan selama menyusun Proyek Akhir ini.

### **Manajemen Pengaturan Perjalanan 2017**

Yang selalu ada untuk mendukung saya dalam baik dan buruk saya.

### **Dosen Prodi MPP dan Dosen Pembimbing**

Terimakasih atas bimbingan, dukungan, dan masukan yang telah diberikan

Tertanda,

M. Bilmar Harel

## ERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : M. BILMAR HAREL  
Tempat/Tanggal Lahir : B. Lampung, 20 Agustus 1999  
NIM : 201721908  
Program Studi : MANAJEMENPENGATURAN  
PERJALANAN  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secaratertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



M. Bilmar Harel

## **ABSTRAK**

Selasar Sunaryo Art Space (SSAS) adalah sebuah ruang dan organisasi nirlaba yang bertujuan mendukung pengembangan praktik dan pengkajian seni dan kebudayaan visual di Indonesia., fokus utama SSAS adalah pada penyelenggaraan program-program seni rupa kontemporer, melalui pameran, diskusi, residensi & lokakarya. Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan dengan melihat dari harapan pengunjung dan pengalaman yang pengunjung rasakan setelah mendapatkan produk dan jasa di SSAS, sehingga mengangkat judul yaitu Tingkat Kepuasan Wisatawan di Selasar Sunaryo Art Space.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner kepada wisatawan yang telah mengunjungi SSAS dan wawancara kepada 1 orang staf SSAS.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa ketidakpuasan dari wisatawan dengan melihat kondisi harapan dan persepsi pengunjung terhadap kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh SSAS. Penulis merekomendasikan beberapa tindakan yang dapat memperbaiki tingkat kepuasan wisatawan di SSAS.

Kata kunci:., kepuasan pelanggan, pelayanan, dan produk, harga.

## **ABSTRACT**

Selasar Sunaryo Art Space (SSAS) is a non-profit space and organization that aims to support the development of the practice and study of visual arts and culture in Indonesia. This research was conducted to see the level of tourist satisfaction by looking at the expectations of visitors and the experiences that visitors feel after getting products and services at SSAS, thus raising the title of Tourist Satisfaction Level at Selasar Sunaryo Art Space.

The research method used by the author is descriptive quantitative. The method of data collection is through questionnaires to tourists who have visited SSAS and interviews with 1 SSAS staff.

The result of this research is that there is some dissatisfaction from tourists by looking at the conditions of expectations and perceptions of visitors to the quality of products or services provided by SSAS. The author recommends several actions that can improve the level of tourist satisfaction in SSAS.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan diberikannya berkat serta limpahan rahmat-Nya, Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan di Selasar Sunaryo Art Space”**. disusun sedemikian rupa guna memenuhi persyaratan akademik dalam penulisan Proyek Akhir pada Program Diploma IV pada Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kurun waktu penyusunan Proyek Akhir ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih tersebut kepada:

1. **Bapak Faisal, MM.Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.**
  2. **Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kabag. ADAK Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.**
  3. **Ibu Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE,CHRMP selaku Ketua Jurusan Perjalanan.**
  4. **Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.**
  5. **Ibu Sirenia Lucia W, Dra., MM., CHE.. sebagai dosen pembimbing pertama atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Proyek Akhir.**
  6. **Bapak Drs. Linandar Tanuwijaya, MM. Par sebagai dosen pembimbing kedua atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Proyek Akhir.**
  7. **Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan atas ilmu, bimbingan, dan bantuannya.**
  8. **Seluruh pihak lokus dan narasumber yang sudah menyediakan waktu dan tempat, serta bimbingannya secara langsung maupun tidak langsung, selama penulis melakukan penyusunan Proyek Akhir.**
-

9. **Orang tua, kakak-kakak, serta keluarga terkasih yang selalu memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Usulan Penelitian ini.**
10. **Teman-teman mahasiswa/i Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan yang berjuang bersama dan saling menemani selama penyusunan penelitian ini.**
11. **Pihak terkait lainnya yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.**

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan dalam penyempurnaan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandung, 26 Maret 2020

Penulis

**M. Bilmar Harel**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
A. Desain Penelitian .....	17
B. Obyek Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampling.....	18
D. Metode Pengumpulan Data.....	19
E. Definisi Operasional Variabel.....	21
F. Matriks Operasional Variabel.....	22
G. Analisis Data.....	24
H. Jadwal Penelitian .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
A. Hasil Penelitian.....	29
B. Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Rekomendasi.....	85

DAFTAR PUSTAKA .....	85
----------------------	----

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Wisatawan Kota Bandung 2011-2017 .....	2
TABEL 2 Jumlah Wisatawan SSAS 2021 .....	4
TABEL 3 Penelitian Terdahulu.....	14
TABEL 5 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL .....	22
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS ATRIBUT .....	25
TABEL 7 HASIL UJI RELIABILITAS ATRIBUT .....	28
TABEL 8 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK WUJUD FISIK (TANGIBLE).....	32
TABEL 9 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK WUJUD FISIK (TANGIBLE).....	18
TABEL 10 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK KEHANDALAN (REABILITY).....	38
TABEL 11 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK KEHANDALAN (REABILITY).....	18
TABEL 12 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS).....	18
TABEL 13 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS).....	18
TABEL 14 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK JAMINAN (ASSURANCE).....	18
TABEL 15 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK JAMINAN (ASSURANCE).....	18

TABEL 16 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK EMPATI (EMPATHY).....	18
TABEL 17 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK EMPATI (EMPATHY).....	18
TABEL 18 HARAPAN WISATAWAN MENGENAI ASPEK KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY) .....	18
TABEL 19 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK KUALITAS PRODUCT .....	18
TABEL 20 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK HARGA (PRICE) .....	18
TABEL 21 PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI ASPEK HARGA (PRICE) .....	19
TABEL 22 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI DALAM ASPEK WUJUD FISIK (TANGIBLE).....	70
TABEL 23 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK KEHANDALAN (REABILITY).....	72
TABEL 24 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS).....	73
TABEL 25 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK JAMINAN (ASSURANCE) .....	74
TABEL 26 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK EMPATI (EMPATHY).....	76
TABEL 27 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK KUALITAS PRODUK (PRODUCT QUALITY) .....	77

TABEL 28 PERBANDINGAN HARAPAN DAN PERSEPSI ASPEK HARGA (PRICE) .....	78
TABEL 29 KRITERIA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN.....	79
TABEL 30 PERHITUNGAN CSI .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	17
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik di Selasar Sunaryo .....	88
LAMPIRAN 2 KETERANGAN IZIN LOKUS .....	91
LAMPIRAN 3 TURNITIN .....	34
LAMPIRAN 4 BIODATA PENULIS .....	35
LAMPIRAN 5 PERSETUJUAN DOSPEM 1 .....	36
LAMPIRAN 6 PERSETUJUAN DOSPEM 1I.....	37